

中国美术馆里有群志愿讲解员

“老师,下周您什么时候讲解?以后的展览我们还想来听!”2月22日,中国美术馆志愿者崔鲜平完成了当天的志愿讲解工作后,不少观众簇拥上来继续交流。过去几年来,她的微信里已积攒了几百名忠实听众的联系方式。如中国美术馆馆长吴为山所言:“共享艺术快乐”,既是中国美术馆志愿者队伍的口号,也是志愿者的努力方向。志愿者们跨越不同年龄层,薪火相传,已成为中国美术馆一道亮丽的风景线。

外地铁杆观众追到北京

今年53岁的崔鲜平,与中国美术馆的缘分始于上世纪80年代,那时候她就是美术馆的常客了。“有一次我到美术馆观看雕塑展,看到一位志愿者前辈正在讲解,我一边跟着听,一边心里产生了参与志愿服务的强烈愿望,我就问那位老师您是怎么来当志愿者的?我能不能来?”在前辈的热情帮助下,崔鲜平抓住了美术馆公开招募志愿者的机会,经过层层考试培训,于2019年成为了中国美术馆的志愿者。

为了筹备讲解,崔鲜平不仅要听老师们现场讲,回去还要听录音、查资料、看视频。“我第一

次讲解的时候,观众里有一位拄着两根拐杖的老先生,我能感受到他特别喜欢这个展览,听得非常认真。我也一直在关注他,当讲完一幅画转到另一幅画时,我就嘱咐他走慢一点。由于我们一场讲解时间很长,观众跟着走其实挺累的,老先生拄着拐跟了大半场,体力有所不支。最后他带着遗憾很礼貌地跟我说,自己先坐下休息一下,才离开了队伍。”这位老先生给她留下了深刻的印象,鼓舞着她以认真严谨的态度对待每件作品,满足观众对美的期待。

去年的中国美术馆建馆60周年系列展览,崔鲜平遇到了一对特意从山东烟台赶来观展的观众,她们是一对母女,在2021年就听过崔鲜平的讲解,自此成为她的“铁杆听众”。每每听到观众说“听了讲解感觉就是不一样”时,崔鲜平就会感到由衷开心。“在中国美术馆,我为自己对艺术的热爱找到了安放之地,而且最幸福的是在许多人的心中种下了美的种子。当看到观众眼睛里闪烁的光芒,感受到观众对自己的肯定时,那种在服务他人中获得的快乐是难以言喻的。”

在美术馆陪观众过大年

在刚刚过去的春节,29岁的

志愿者杨奕选择了一种新的过节方式——在美术馆陪观众过大年。“今年的大年初一、初二,我都在美术馆进行志愿讲解,我没想到大年初一会有那么多人去美术馆看展,来美术馆过文化年已经成为了潮流。来馆的观众中,青年人很多,小朋友也很多。尤其是现在的小朋友知识储备也很丰富,我们的讲解已经不能给他们用低龄化的版本了。”

大年初一当天,在杨奕的建议下,她的家人们也来到中国美术馆看展过节;“我妈妈还给我提了一些宝贵的建议,比如说语速比较快,讲解中的关键词使用要调整等。”她笑言,过年走亲访友不一定要提着礼物去家里,也可以这样相约——“我初一在美术馆讲解,大家感兴趣的话可以来这儿看展,顺便也能见到我,我觉得这样也挺有意义的。”

在杨奕看来,美术馆是一个多元思想互动和分享的空间,每次讲解,自己都会在与观众的交流中获得意想不到的收获。“比如有一次我讲到金农的小册页,里面画了许多果蔬,表达人间况味。其中有一张册页上的题字写错了,金农也没划掉,而是将错就错,还记录下来,说别人看到之后也会笑他。这种拒绝精神内耗的做法引起了我们很多观众的共鸣。”



红领巾志愿者接棒上岗

“各位观众,下午好!欢迎您来到中国美术馆。我是中国美术馆红领巾志愿者,下面请大家跟随我走进1号展厅……”去年夏天的“美在新时代——中国美术馆建馆60周年系列展览”,一个个身着蓝色背心、佩戴着鲜艳红领巾的小身影在展厅内穿梭,为观众热情导赏典藏精品。为了给青少年提供了解艺术的机会和自我展示的平台,中国美术馆每年都开展“小小志愿者”活动,他们活跃在学雷锋志愿服务岗、红领巾志愿导赏等岗位上,奉献爱心、传递温度。

上小学五年级的志愿者张耀衡承担了吴作人《齐白石像》等作品的讲解。“聆听我讲解的观众人很多,既有大人也有小朋友,一开始的时候我有一点紧张,后来讲着讲着,我的心情越来越愉快,也不觉得紧张了,两个小时匆匆过去,我感觉还意犹未尽。我和同学们接力进行讲解,获得观众的肯定后,我们都感觉更加自信了。”

“在中国美术馆进行志愿服务,我们不仅在艺术方面的知识储备增长了,也感受到了奉献的光荣与幸福。”张耀衡说。美术馆见证了一代代志愿者的成长,志愿者们也见证了美术馆事业的蓬勃发展。(据《北京晚报》)

助力“脱网人群” 重庆北站有支“银发服务队”

“预留3个小时转车够不够?成都南到成都东你过去要多久?”重庆北站售票员廖燕耐心地询问一位老人的情况。老人从重庆回攀枝花,需要在成都中转,经过10多分钟的沟通,他用现金购买了4张往返车票,廖燕用笔在行程单上圈注了开行时间。这是2024年春运期间,在重庆北站“银发服务窗口”前记者见到的一幕。

2024年,重庆北站“银发服务队”迎来首次常态下的春运挑战。这支队伍成立于2022年,20余名成员平均年龄28岁,以重庆北站党员、团员骨干为主,为需要帮助的老年人等“脱网人群”提供服务。

“银发服务窗口”是“银发服务队”服务项目的第一环。重庆北站客运车间值班站长龙梅告诉记者,与提前上网买票或查清楚车次、时间的年轻人相比,一些不会上网的老年人进入候车厅后很茫然:“不知道车次、不知道座位号、不知道检票口”。

“银发服务队”并不是等着老年人来问,而是主动去发现。龙梅解释说,一些老人在公



共场合并不太愿意主动咨询或是不知问谁。每当看到犹豫、四下打量的老人,“银发服务队”会主动询问、引导。

春运以来,重庆北站每天发送旅客10多万人次。“银发服务队”每天接到的重点旅客求助工单近100单。现场咨询、购票、引导服务、送站等项目服务的老年人更是难以计数,有的旅客还需要车站提供担架、轮椅等设备。

在进站安检口,也有对老年群体的“特别关注”。重庆北站客

运员杨启林告诉记者,有的老人进站后不敢乘扶梯,也有的老人腿脚不便,工作人员会引导他们乘坐直梯。

进入候车大厅,穿着黄色马甲的青年志愿者在穿行引导。重庆公共运输职业学院轨道运营专业2023级学生杨鑫就是其中一员。今年春运前,他和67名青年志愿者在候车厅接到最多的求助就是老年人找检票口。

候车厅中央的环形服务台专设了“银发服务岗”,在这里工

作的客运值班员任鹤应说,曾有一位老人要到重庆长寿区,检票口公示牌上列车的始发站重庆和终点站郑州让老人困惑:“为什么这趟车是到郑州的?”任鹤应拿出地图给老人解释,长寿区是这趟车的途经站,并打印出一份行程单,让他确认自己没有走错检票口。

记者在采访时看到,一位前往汉口的老人在服务台求助。这位老人原本要从重庆北站到汉口,但是他“在候车厅睡了一小会儿,车就开走了”。这种误车也是“银发服务队”常常遇到的情形。

“老年人精力不比年轻人,一睡就过。”90后客运值班站长张秀兰说。她赶忙在售票系统查询,看到当日车票已经售罄,但老人坚持要当天到武汉,她迅速联系就近车次尚有运力的列车,协调老人乘坐。原本焦急的老人在临走时,从包里掏出几个柑橘要送给张秀兰。

火车变快、网络变快,老年人却在“变慢”。在公共场合和老人沟通,更多的是倾听、理解、接纳,抓住其中的关键问题。“银发服务队”已经摸索出一套和老年乘

客沟通的方法:“听到老人的问题,不要吸收他们的怒火”。

“我们帮助他们解决了问题,等老人生完气,他们也会道歉。”任鹤应感慨:“大家都会变老,很多事情需要耐心地给老人解释。如果你不理他或者责怪他,反倒会激化矛盾。”

任鹤应的一些经验来自自己的婆婆,老人家也是“脱网人群”,对老年机也不熟悉。任鹤应画了一张示意图,标注上“桃心的按键是打电话”等提示。

“银发服务队”整合了老年人从进站到上车的全部服务需求,服务链条覆盖管辖区域的所有老年人。“银发服务队”全部成员按照“三班倒”值班。

“没有几个人的喉咙是好的,基本都有咽炎。”张秀兰说。她在车站已工作14年,今年春运继续上岗,也是“银发服务队”的一员。穿梭于站台和候车厅;“银发服务队”成员常常无法按时吃饭。一人去食堂吃饭,要把其他人的饭打包并带到值班室;“我们有空了就去吃,经常因临时有任务,一顿饭分成几次都没吃完”。

(据《中国青年报》)